



# Assemblée générale

Distr. générale  
8 juillet 2013  
Français  
Original : anglais

**Soixante-huitième session**  
Point 139 de la liste préliminaire\*  
**Plan des conférences**

## Plan des conférences

### Rapport du Secrétaire général

#### *Résumé*

Le présent rapport fait suite à la demande formulée par l'Assemblée générale dans la résolution 67/237 du 24 décembre 2012 et à d'autres demandes de l'Assemblée concernant les questions relatives à la gestion des conférences et les initiatives prises par le Secrétariat pour améliorer la qualité des services de conférence fournis aux États Membres. Les informations détaillées concernant la notion de réunion « économe en papier » demandées au paragraphe 21 de la section IV de la résolution susmentionnée font l'objet d'un rapport distinct (A/68/123). Les données statistiques sont présentées sous forme de renseignements complémentaires et peuvent être consultées au lien ci-dessous<sup>a</sup> ou sur le site Web du Comité des conférences<sup>b</sup>.

<sup>a</sup> [http://coc.dgacm.org/2013/Documents/2013\\_Supplementary\\_Information.pdf](http://coc.dgacm.org/2013/Documents/2013_Supplementary_Information.pdf).

<sup>b</sup> <http://coc.dgacm.org>.

\* A/68/50.



## **I. Gestion des réunions**

### **A. Calendrier des conférences et des réunions**

#### **1. Demandes de dérogation aux dispositions du paragraphe 7 de la section I de la résolution 40/243 de l'Assemblée générale, en date du 18 décembre 1985**

1. Des demandes de dérogation pour des réunions devant se tenir pendant la soixante-huitième session ordinaire de l'Assemblée générale ont été reçues des organes intergouvernementaux suivants : Groupe de travail ouvert sur les objectifs de développement durable; Comité des relations avec le pays hôte; Commission du désarmement de l'ONU; Comité consultatif indépendant pour les questions d'audit; Comité pour l'exercice des droits inaliénables du peuple palestinien; Conseil des chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies pour la coordination (CCS); Conseil d'administration de l'Entité des Nations Unies pour l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes (ONU-Femmes); Groupe de travail chargé d'étudier le financement de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient; Commission du développement durable; et Comité intergouvernemental d'experts sur le financement du développement durable (voir renseignements complémentaires<sup>1</sup>, sect. I). Conformément à la pratique établie, les demandes seront examinées par le Comité des conférences, qui fera une recommandation à l'Assemblée générale.

#### **2. Projet de calendrier biennal des conférences et des réunions pour 2014 et 2015**

2. Le Comité des conférences a examiné, le 2 juillet 2013, le calendrier provisoire des conférences et des réunions dans les domaines économique et social et dans les domaines connexes pour 2014 et 2015 (E/2013/L.6) et transmis ses observations au Conseil économique et social, qui les examinera à sa session de fond de 2013 (E/2013/93).

3. Durant sa session de fond, en septembre 2013, le Comité des conférences examinera le projet de calendrier biennal des conférences et des réunions pour 2014 et 2015 (A/AC.172/2013/L.2) et transmettra ses recommandations à l'Assemblée générale dans son rapport pour 2013 (A/68/32, annexes I et II).

#### **3. Demandes de dérogation pour 2013 présentées entre les sessions du Comité**

4. Le Comité des conférences a approuvé une demande du Conseil consultatif pour les questions de désarmement qui souhaitait transférer sa soixantième session, en juin 2013, de New York à Genève.

5. Le Comité a également approuvé une demande du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires qui souhaite prolonger de trois jours sa session de décembre 2013.

---

<sup>1</sup> Voir [http://coc.dgacm.org/2013/Documents/2013\\_Supplementary\\_Information.pdf](http://coc.dgacm.org/2013/Documents/2013_Supplementary_Information.pdf).

## **B. Utilisation des ressources et installations affectées aux services de conférence**

### **1. Analyse des ressources relatives aux réunions des organes de l'ONU**

6. Des données statistiques sur l'utilisation des ressources affectées aux services de conférence mises à la disposition d'un échantillon des organes qui se sont réunis à New York, Genève, Vienne et Nairobi ces trois dernières années sont présentées au tableau 1 de la section II des renseignements complémentaires. Les statistiques concernant la documentation sont présentées séparément à la section VII des renseignements complémentaires.

7. Le taux d'utilisation des centres de conférence pour les trois dernières années est présenté au tableau 2 de la section II des renseignements complémentaires. Le taux global d'utilisation des services de conférence dans les quatre centres de conférence en 2012 est de 84 %, ce qui est supérieur à la norme, fixée à 80 %. La diminution de 1 % par rapport à 2011 (où le taux d'utilisation était de 85 %) tient principalement à la réduction de 3 % du taux d'utilisation à New York par l'échantillon des principaux organes (79 % en 2012 contre 82 % en 2011). Le pourcentage des réunions annulées a augmenté, passant de 6 % en 2011 à 8 % en 2012, et le temps perdu du fait que des réunions avaient commencé en retard ou avaient été écourtées a légèrement augmenté, passant de 15 % en 2011 à 16 % en 2012. Toutefois, la réaffectation des réunions annulées a permis de fournir des services d'interprétation afin de répondre à un plus grand nombre de demandes de réunion des organes autorisés à se réunir « selon les besoins » (664 en 2012 contre 553 en 2011) et des groupes régionaux (95 % en 2012 contre 92 % en 2011).

8. Tant à l'Office des Nations Unies à Genève qu'à celui de Nairobi, le taux d'utilisation a augmenté, passant de 90 % en 2011 à 93 % en 2012 et de 89 % en 2011 à 92 % en 2012, respectivement. Le taux d'utilisation à l'Office des Nations Unies à Vienne est resté en 2012 le même qu'en 2011, soit 89 %.

9. En 2012, le taux d'utilisation des services de conférence par les trois organes intergouvernementaux suivants à New York est demeuré pour la troisième année consécutive inférieur à la norme de 80 % (voir renseignements complémentaires, sect. II, tableau 1.A) : le Comité de l'information, le Comité des contributions et le Conseil d'administration du Fonds des Nations Unies pour l'enfance. Comme l'Assemblée générale le lui a demandé, la Présidente du Comité des conférences tiendra des consultations avec les bureaux et secrétariats de ces organes et en rendra compte oralement au Comité à sa session de fond. Les taux d'utilisation de la Commission de statistique et de la Commission du développement social, qui auparavant n'avaient pas pleinement utilisé les ressources qui leur avaient été allouées, ont atteint 86 % et 81 %, respectivement, en 2012, ce qui représente une amélioration.

10. En 2012, à Genève, Vienne et Nairobi, aucun organe de l'échantillon n'a enregistré un taux d'utilisation inférieur à la norme. À Genève, le Comité exécutif du Programme du Haut-Commissaire des Nations Unies pour les réfugiés, qui n'avait auparavant pas utilisé toutes les ressources mises à sa disposition, a sensiblement amélioré son taux d'utilisation en 2012 (84 %).

11. Conformément au paragraphe 20 de la section II.A de la résolution 67/237 de l'Assemblée générale, en date du 24 décembre 2012, le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences (ci-après dénommé le « Département ») a

continué de coopérer étroitement avec les secrétariats et les bureaux des six organes intergouvernementaux dont le taux moyen d'utilisation des services de conférence pour les 10 dernières années était tombé en juillet 2012 au-dessous de la norme de 80 % [voir tableau 8. sect. II, des renseignements complémentaires fournis dans le cadre du précédent rapport sur le plan des conférences (A/67/127)]<sup>2</sup>. Du fait de leur coopération et de leur coordination étroites avec le Département, deux de ces organes, qui sont établis à New York (la Commission de statistique et la Commission du développement social), ont amélioré leur taux d'utilisation en 2012, comme indiqué au paragraphe 9 plus haut. Comme leur taux moyen d'utilisation pour les 10 dernières années est toujours inférieur à la norme, elles sont répertoriées au tableau 9 de la section II des renseignements complémentaires, avec huit autres organes intergouvernementaux se trouvant dans la même catégorie. Parmi ces derniers, le Comité exécutif du Programme du Haut-Commissaire des Nations Unies pour les réfugiés, qui est établi à Genève, a amélioré son taux d'utilisation en 2012, comme indiqué au paragraphe 10 ci-dessous, à la suite d'une coopération étroite avec la Division de la gestion des conférences de l'Office des Nations Unies à Genève, bien que son taux moyen d'utilisation sur 10 ans demeure en deçà de la norme de 80 %. Le Comité chargé des organisations non gouvernementales et la Commission de la population et du développement ont maintenu un taux d'utilisation supérieur à la norme au cours des trois dernières années.

12. La section II, tableau 10, des renseignements complémentaires présente des statistiques détaillées sur les cinq organes intergouvernementaux dont le taux moyen d'utilisation pour les 10 dernières années demeure inférieur à la norme de 80 % et pour lesquels aucune amélioration n'est notée en 2012. Figurent dans la liste le Comité de l'information et le Comité des contributions, dont le taux d'utilisation est tombé au-dessous de 80 % trois années de suite, comme indiqué au paragraphe 9 ci-dessus. **Après avoir examiné en détail le plan des conférences pour les 10 dernières années de chacun des cinq organes, le Département a fait des suggestions précises à leurs services d'appui fonctionnel et services techniques, leur demandant instamment de formuler leurs demandes pour les réunions prévues en tenant compte des taux d'utilisation effectifs, de manière à réduire au minimum les annulations, d'informer rapidement le Département en cas d'annulation et d'utiliser entièrement le temps alloué pour leurs réunions.**

13. Des rapports concernant les services de conférence continuent d'être adressés aux secrétariats des organes intergouvernementaux, à l'attention de la personne chargée de présider les séances, avant l'ouverture de la session programmée. Ces rapports contiennent des données statistiques sur le facteur d'utilisation au cours des trois dernières années, ainsi que, lorsqu'il y a lieu, des propositions en vue d'améliorer la situation. Le Secrétariat sollicite activement des réactions afin d'aider les organes à améliorer leur taux d'utilisation.

14. Aux quatre centres de conférence, l'indice de fiabilité de la planification<sup>3</sup> a diminué de 2 %, passant de 88 % en 2010 et 2011 à 86 % en 2012 (voir renseignements complémentaires, sect. II, tableau 6). À New York, il a diminué de 4 %, passant de 83 % en 2011 à 79 % en 2012. Deux facteurs expliquent cette

<sup>2</sup> [http://dgacm.org/CoC/Report\\_of\\_the\\_SG\\_on\\_the\\_pattern\\_of\\_conferences\\_\(A-67-27\)\\_Supplementary\\_information.pdf](http://dgacm.org/CoC/Report_of_the_SG_on_the_pattern_of_conferences_(A-67-27)_Supplementary_information.pdf).

<sup>3</sup> Nombre de séances effectivement tenues en tant que pourcentage du nombre de séances prévues ajusté une semaine avant la session.

diminution : une augmentation de 1 % du ratio des séances ajoutées par rapport aux séances prévues et une augmentation de 3 % du ratio des séances annulées par rapport aux séances prévues.

15. À l'Office des Nations Unies à Genève, l'indice de fiabilité de la planification s'est maintenu à 96 % en 2012, comme en 2010 et 2011. À l'Office de Vienne, il a légèrement baissé, passant de 99 % en 2011 à 98 % en 2012. À l'Office de Nairobi, il a atteint 100 % en 2012, contre 93 % en 2011.

16. Bien que le ratio de séances<sup>4</sup> soit tombé à 87 % en 2012 (contre 89 % en 2011) pour l'échantillon des organes se réunissant à New York (voir renseignements complémentaires, sect. II, tableau 4), le ratio global de toutes les séances tenues à New York a atteint 89 % en 2012 contre 88 % en 2011 (voir renseignements complémentaires, sect. II, tableau 8).

17. On trouvera au tableau 8 de la section II des renseignements complémentaires des données sur les réunions programmées<sup>5</sup> et tenues aux quatre centres de conférence (y compris pour l'échantillon susmentionné). À New York, le pourcentage des séances programmées par rapport aux séances tenues pour toutes les réunions bénéficiant de services d'interprétation a augmenté, passant de 95 % en 2011 à 98 % en 2012 (voir renseignements complémentaires, sect. II, tableau 8). La forte diminution du pourcentage de séances bénéficiant de services d'interprétation à l'Office des Nations Unies à Nairobi (61 % en 2012 contre 99 % en 2011) est due à la rénovation des salles de réunion, qui a duré de mai à septembre 2012.

## **2. Prestation de services d'interprétation aux réunions des organes autorisés à se réunir « selon les besoins »**

18. À New York, le nombre de demandes de réunion avec services d'interprétation des organes autorisés à se réunir « selon les besoins » qui ont pu être satisfaites a fortement augmenté : en 2012, 664 des 687 demandes reçues ont été satisfaites, contre 553 des 577 demandes reçues en 2011 et 370 des 392 demandes reçues en 2010. Ces chiffres montrent que le pourcentage des services fournis a légèrement augmenté (97 % en 2012 contre 96 % en 2011 et 94 % en 2010). À Genève, le taux de 100 % pour les prestations de services d'interprétation atteint en 2010 et 2011 a été maintenu en 2012 (voir renseignements complémentaires, sect. III, tableau 2).

## **3. Prestation de services d'interprétation aux réunions des groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres**

19. La section IV des renseignements complémentaires contient des données statistiques sur les réunions avec services de conférence tenues en 2012 dans les quatre centres de conférence, par groupes régionaux et autres grands groupes d'États Membres. À New York, 95 % des demandes ont été satisfaites en 2012 contre 92 % en 2011. À Genève, 86 % des demandes l'ont été en 2012 contre 89 % en 2011 en dépit de la forte demande de réunions additionnelles des organes conventionnels des droits de l'homme. Les Offices des Nations Unies à Vienne et à Nairobi ont pu satisfaire toutes les demandes de réunion avec ou sans services d'interprétation en 2012.

<sup>4</sup> Nombre de séances effectivement tenues en tant que pourcentage des séances allouées à un organe donné.

<sup>5</sup> Réunions confirmées (dans le programme de réunions hebdomadaire) comme bénéficiant de services.

#### **4. Utilisation des services de conférence à l'Office des Nations Unies à Nairobi**

20. En 2012, toutes les réunions des organes établis à Nairobi se sont tenues dans cette ville, conformément à la règle du siège, ainsi que la douzième session extraordinaire du Conseil d'administration du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE) et les réunions trimestrielles des Comités des représentants permanents auprès du PNUE et du Programme des Nations Unies pour les établissements humains (ONU-Habitat). En outre, la Division des services de conférence de l'Office a pu répondre à la demande de services d'interprétation pour deux réunions extraordinaires de ces comités.

#### **5. Utilisation du centre de conférence de la Commission économique pour l'Afrique**

21. L'Assemblée générale a maintes fois noté avec préoccupation que le centre de conférence de la Commission économique pour l'Afrique (CEA) était souvent sous-utilisé et demandé que des mesures spéciales soient prises pour accroître son utilisation. Le Secrétariat a pris note du rapport du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires (A/67/523, par. 6 et 7) et de la résolution 67/237 de l'Assemblée générale (sect. II.A, par. 14 à 17), et a entrepris plusieurs activités pour donner suite aux demandes de l'Assemblée. En 2012, grâce à ses efforts de promotion, le centre de conférence de la CEA a accueilli 4 354 séances dont il a assuré le service, soit seulement 8 % de moins qu'en 2011, et ce, malgré la concurrence de plus en plus vive des hôtels et d'autres installations de conférence à Addis-Abeba.

22. Le Département a fait part des préoccupations des États Membres aux chefs de secrétariat des organismes des Nations Unies par l'intermédiaire du CCS. Par ailleurs, le Secrétaire exécutif de la CEA a demandé à l'équipe de pays des Nations Unies de considérer le centre de conférence de la Commission comme première option pour la tenue de ses réunions, conférences, séminaires et ateliers en Éthiopie. Une demande analogue sera adressée à la communauté diplomatique et aux partenaires de développement en Éthiopie.

23. Le Département a facilité la tenue de la Réunion sur la question de Palestine organisée par l'ONU pour la région de l'Afrique à la CEA les 29 et 30 avril 2013. Conformément à la règle de proximité selon laquelle le service des réunions tenues hors siège doit être assuré de la manière la moins coûteuse possible, le service de la Réunion a été assuré par une équipe mixte composée de fonctionnaires, de vacataires et d'agents locaux de l'Office des Nations Unies à Nairobi.

24. On procède actuellement à une analyse et à un examen détaillés des tarifs, en prenant en compte tous les services à valeur ajoutée, comme les services d'impression et de documentation de haute qualité et le système de gestion des manifestations fournis par le centre de conférence. L'objectif est de concevoir des forfaits conférences compétitifs qui simplifient la planification des lieux de réunion, de l'hébergement et d'autres besoins pour les organisateurs de conférences et de réunions.

25. Par ailleurs, la CEA s'emploie à élaborer une stratégie de promotion dynamique, efficace à long terme, bien financée et innovante, afin de remédier à la baisse du taux d'utilisation du centre de conférence. La stratégie tient compte des

mesures déjà prises pour donner suite aux recommandations formulées dans l'étude de faisabilité, projet de stratégie de promotion visant à optimiser l'utilisation du centre de conférence des Nations Unies à Addis-Abeba effectuée en 2008.

26. La stratégie de promotion comprend cinq aspects principaux :

a) Collaborer avec le Bureau de la culture et du tourisme d'Addis-Abeba et les principales parties prenantes pour promouvoir cette ville comme centre de réunions, d'incitations, de congrès et d'expositions, le but étant d'entreprendre des activités conjointes de promotion et de concevoir des forfaits voyage-hébergement-loisirs modulables;

b) Établir des partenariats avec les organisateurs de conférences et de manifestations et renforcer ceux qui existent déjà en participant aux conventions et expositions internationales fortement médiatisées comme l'Exposition mondiale sur les réunions, manifestations et voyages de motivation et l'Association internationale des congrès et des conventions;

c) Mener des activités de promotion innovantes, notamment moderniser le site Web du centre de conférence, intégrer différentes langues, proposer des visites guidées virtuelles, produire des supports promotionnels de haute qualité en anglais, en arabe et en français, diffusés notamment au moyen de systèmes automatisés d'envoi de courrier électronique, afin d'inciter les clients à acheter et d'encourager les réservations répétées, créer un blog spécial et adopter d'autres concepts promotionnels utilisant les médias sociaux;

d) Développer les activités de promotion en visant les nouveaux marchés où des utilisateurs potentiels de services de conférence ont été identifiés, notamment les secteurs public et privé croissants en Éthiopie et leurs principaux partenaires commerciaux en Asie, au Moyen-Orient et en Europe orientale;

e) S'efforcer d'attirer des grandes conférences requérant des services et un soutien logistique plus spécialisés, pour lesquels le centre de conférence aurait un avantage comparatif sur le marché éthiopien, et notamment coopérer avec d'autres centres de conférence pour l'orientation des clients.

27. Pour attirer et fidéliser les clients, il est indispensable d'offrir des services de qualité. C'est pourquoi le centre de conférence ne cesse d'améliorer ses services, afin d'être reconnu comme centre de conférence international. Certains des projets en cours concernent notamment la rénovation des cuisines, la remise à neuf de certaines salles de réunion et la modernisation des cabines d'interprétation.

### **C. Incidence de la mise en œuvre du plan-cadre d'équipement sur les réunions devant se tenir au Siège**

28. Le Département a communiqué régulièrement avec l'administration chargée du plan-cadre d'équipement et avec les coordonnateurs dans tous les domaines critiques sur les questions relatives à la planification, à la programmation et à l'exécution des activités durant les phases d'achèvement du plan. Conformément au plan de réaménagement, le personnel a été réinstallé dans le bâtiment du Secrétariat et l'immeuble Albano. Les salles de conférence du bâtiment installé sur la pelouse nord demeurent en service; les salles récemment rénovées sont rouvertes dans le bâtiment des conférences. La salle de l'Assemblée générale est fermée depuis fin

mai en raison de la mise en œuvre de la phase finale du plan. On trouvera à la section V des renseignements complémentaires un tableau actualisé indiquant les salles de conférence disponibles durant les dernières phases du plan-cadre d'équipement.

## **II. Gestion intégrée à l'échelle mondiale**

### **A. Bilan d'étape**

29. Les changements survenus parmi les hauts responsables au Cabinet du Secrétaire général, au Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences et dans les bureaux extérieurs, ont retardé les consultations visant à délimiter et consacrer la double responsabilité du Secrétaire général adjoint chargé du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences et des directeurs généraux des Offices des Nations Unies à Genève, Vienne et Nairobi en matière de gestion des conférences. De l'avis général, la technologie permet et les restrictions budgétaires exigent de définir avec précision les responsabilités des différents acteurs pour ce qui est de l'utilisation des ressources, de la planification des capacités et de la répartition de la charge de travail. Comme il n'est plus nécessaire de traiter les documents sur place pour des raisons opérationnelles, les quatre centres de conférence qui font l'objet du chapitre 2 du budget ordinaire fonctionnent de plus en plus comme un ensemble cohérent et intégré, tirant parti des économies d'échelle et des technologies de traduction assistée par ordinateur pour fournir dans les délais requis des produits qui soient toujours de haute qualité, quel que soit l'endroit où se trouve l'organe demandeur ou le personnel. Ces évolutions soulignent qu'il faut d'urgence délimiter clairement les rapports hiérarchiques entre le Secrétaire général adjoint chargé du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences et les directeurs généraux des Offices des Nations Unies à Genève, à Vienne et à Nairobi en ce qui concerne les politiques de gestion des conférences, les opérations et l'utilisation des ressources.

30. Les centres de conférence du Département à New York, Genève, Vienne et Nairobi se sont efforcés d'élaborer une plateforme technologique commune pour les services de traduction et les fonctions connexes. Toutefois, pour optimiser le service des différentes réunions hors Siège et coordonner les méthodes de travail, les politiques et les pratiques concernant le service des réunions et la production de la documentation en plusieurs langues, il faut renforcer la gestion intégrée à l'échelle mondiale. Les principes de fonctionnement actuels de quatre chaînes de production distinctes doivent être intégrés dans un seul schéma cohérent et complémentaire dans les quatre centres de conférence et une capacité doit être mise en place pour les traductions réalisées à l'extérieur. Il faut à cette fin procéder à un réexamen stratégique et à la codification de la double responsabilité mentionnée plus haut. Les changements résultant de ce processus seront examinés avec toutes les parties intéressées des quatre centres de conférence et des autres départements du Secrétariat afin de rendre compte des résultats à l'Assemblée générale à sa soixante-neuvième session.

31. La règle de proximité fait référence aux centres de conférence du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences qui s'efforcent d'assurer l'ensemble des services le plus efficace aux réunions tenues hors siège. Elle doit

permettre, entre autres, de réduire au minimum les frais de voyage. Ainsi, autant que possible, les différentes fonctions sont assumées par un personnel polyvalent sans que la qualité des services soit compromise. Pour certaines réunions périodiques, il est devenu habituel d'utiliser un effectif réduit, et il a déjà été noté que ces réductions avaient permis de faire des économies. En 2012, l'application de la règle de proximité a permis de réaliser des économies d'environ 800 000 dollars pour les gouvernements hôtes et dans le budget ordinaire.

32. Les fonctionnaires qui ont participé à des réunions bénéficiant de services conjoints ont estimé qu'elles avaient été très positives, offrant des avantages non pécuniaires comme le renforcement d'une approche commune à l'échelle du système pour ce qui est du service des réunions et l'échange de bonnes pratiques (comme les réunions économes en papier au PNUE) entre les collègues et les contreparties des divers centres de conférence.

## **B. Mesure des résultats**

33. En réponse aux recommandations formulées par les États Membres et pour soutenir son projet de gestion intégrée à l'échelle mondiale, le Département a mis au point des indicateurs de résultats communs pour les services de conférence des quatre centres de conférence et les a intégrés dans l'entrepôt mondial de données analytiques gData. En cohérence avec les normes technologiques du progiciel de gestion intégré Umoja, le Département a acquis et mis en œuvre le logiciel SAP BusinessObjects, qui répond aux besoins d'information et d'analyse du système gData.

34. Il est prévu que la mise au point du système de gestion des documents à l'échelle mondiale gDoc sera achevée en 2013 et que ce système sera mis en œuvre dans tous les centres de conférence pendant l'exercice biennal 2014-2015. Le développement des applications est en cours à l'Office des Nations Unies à Genève, le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences assurant la coordination du projet.

35. Un autre projet mondial, le gText, a été lancé en janvier 2013. Il doit servir à faciliter la production des documents grâce à un système qui inclura des fonctions de référencement électronique, de terminologie à l'échelle mondiale, de traduction assistée par ordinateur et de traduction automatique. Il est prévu que gText sera mis en œuvre dans les quatre centres de conférence pendant l'exercice 2014-2015.

36. À la demande du Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences, le Bureau de la gestion des ressources humaines a examiné le système Flextime de suivi des présences et des congés mis en place par le Département en 2010. Cet examen avait pour objectif d'évaluer l'efficacité et l'efficacité du système et de décider s'il devait rester le principal outil de suivi et traitement des présences et des congés du Département grâce à une interface avec le Système intégré de gestion. La Sous-secrétaire générale à la gestion des ressources humaines a fait savoir que le rapport issu de cet examen recommandait que le Département continue de faire de Flextime son principal outil de suivi et traitement des présences et des congés, à cette réserve près que le Département devait étudier et appliquer les

25 recommandations formulées dans ledit rapport<sup>6</sup>. Les principales conclusions du rapport étaient les suivantes :

- a) Le Département avait agi dans la limite des pouvoirs qui lui étaient délégués en adoptant et mettant en œuvre Flexitime;
- b) La mise en œuvre de Flexitime s'était essentiellement limitée à convertir un processus manuel en un processus électronique;
- c) La direction du Département et les représentants du personnel s'étaient acquittés de leurs obligations relatives à la tenue de consultations sur l'adoption du système;
- d) Le personnel des services linguistiques n'était pas dispensé de respecter l'horaire de travail officiel.

37. Le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences a appliqué ou appliquera toutes celles de ces recommandations qui lui sont adressées. Les autres recommandations sont à l'étude dans les autres services du Secrétariat concernés, notamment celle qui tend à ce que la phase pilote du système Flexitime soit étendue, à titre volontaire, aux autres départements et bureaux du Secrétariat à New York ainsi qu'aux autres centres de conférence.

### **C. Évaluation par les États Membres de la qualité des services de conférence**

38. L'enquête en ligne mondiale sur la satisfaction des États Membres, qui a été refondue en 2012 pour lui faire prendre en compte les réponses des États Membres reçues dans les quatre centres de conférence, utilise des indicateurs communs pour tous les participants. Lancée en décembre 2012 dans les quatre centres de conférence et restée accessible jusqu'à la fin de février 2013, elle a bénéficié d'une importante campagne d'information ainsi que d'activités de promotion ciblées et plurilingues. Outre l'appréciation de la qualité des prestations, l'enquête visait également à recueillir l'avis des délégations sur toute mesure de nature à les améliorer. Les observations et critiques ont été rassemblées et distribuées à tous les services intéressés. Ces retours d'information dûment analysés ont fourni des enseignements utiles pour corriger les problèmes signalés par les États Membres (voir les renseignements complémentaires, sect. VI).

39. Le questionnaire a été consulté 9 418 fois. Malheureusement, le taux de réponse est resté faible. En février 2013, le Chef par intérim du Département a adressé une lettre aux missions permanentes pour attirer leur attention sur cette enquête en ligne. En dépit de ces efforts, 173 réponses seulement ont été reçues pour l'ensemble des centres de conférence. Il ressort d'une analyse de ces réponses que la majorité des participants de New York, Genève et Vienne ont jugé « excellents » le professionnalisme et la courtoisie des assistants au service des séances. Les participants de New York et Genève ont jugé « excellente » la qualité linguistique générale des documents traduits. Les participants de New York ont jugé « bonne » la qualité générale des services de conférence fournis. La majorité des participants de New York ont jugé « excellent » le travail des Secrétaires des Première, Deuxième, Troisième et Quatrième Commissions de l'Assemblée générale et du Comité des

<sup>6</sup> Ce rapport peut être consulté sur demande adressée au Secrétariat.

conférences, ainsi que le travail effectué par leurs équipes respectives pour aider ces commissions et le Comité à préparer et conduire leurs sessions. Des réclamations ont été faites par six délégations.

40. Une nouvelle section de l'enquête concernait la demande de prestations électroniques. Des tendances fortes sont apparues en ce qui concerne la distribution des déclarations. Quatre-vingt-douze pour cent des participants ont soumis le texte de leur déclaration à l'Assemblée générale sous forme électronique. Les deux tiers des participants ont dit préférer une distribution des documents sous forme électronique et non sous forme papier, tandis qu'un tiers a exprimé une préférence pour la copie papier dans certains cas et pour la voie électronique dans d'autres. Quatre-vingt-trois pour cent des participants ont dit préférer se servir de leurs propres appareils dans les salles de conférence.

41. En 2012, le Département a organisé au Siège, du 10 au 12 avril et du 16 au 18 octobre, pour chaque langue, des réunions d'information avec les États Membres sur la qualité des services linguistiques; la Division de la gestion des conférences de l'Office des Nations Unies à Genève a organisé une réunion d'information par langue du 30 mai au 1<sup>er</sup> juin (une demi-journée par langue); le Service de la gestion des conférences de l'Office des Nations Unies à Vienne a organisé une réunion d'information en septembre; et la Division des services de conférence de l'Office des Nations Unies à Nairobi a organisé une réunion d'information en avril.

42. Une synthèse des opinions exprimées par les délégations et des réponses fournies par le Secrétariat pendant les réunions d'information avec les États Membres organisées pour chaque langue du 16 au 18 octobre peut être consultée sur le site Web du Département<sup>7</sup>, conformément à une demande de l'Assemblée générale qui souhaitait que soient trouvées des formules novatrices permettant de consulter les États Membres sur les questions linguistiques et de répondre à leurs préoccupations.

43. En plus de cette enquête, le Département administre une base de données et a l'intention de mettre en place une « boîte à idées » qui lui permettra de recueillir auprès des États Membres des observations ponctuelles sur la qualité de ses prestations.

### **III. Questions relatives à la documentation et à la publication des documents**

#### **A. Gestion de la documentation**

44. Pendant la période considérée, la gestion anticipative de la documentation a fait de nouveaux progrès dans l'ensemble des centres de conférence. En 2012, la proportion de documents soumis dans les délais prévus par le système de créneaux a atteint 88 % à New York (soit 1 033 des 1 168 documents prévus), 85 % à Genève (1 545 des 1 813 documents prévus), 60 % à Vienne (80 des 134 documents prévus) et 5 % à Nairobi (1 des 19 documents prévus). S'agissant de l'objectif fixé pour les départements auteurs, à savoir qu'ils soumettent 90 % de leurs documents dans les

<sup>7</sup> [www.un.org/depts/DGACM](http://www.un.org/depts/DGACM).

délais prévus<sup>8</sup>, en 2012 il a été atteint par 60 % des départements à New York (soit 29 sur 48), et par 43 % à Genève (3 sur 7); il a été atteint par 0 % des départements à Vienne (0 sur 3) et Nairobi (0 sur 2).

45. Le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences accorde une grande attention et un rang de priorité élevé aux documents de la Cinquième Commission. Pendant la partie principale des délibérations de cette commission durant la soixante-septième session de l'Assemblée générale, 44 des 75 documents prévus, soit 59 %, ont été soumis dans les délais voulus. Vingt-deux documents ont été publiés selon les règles, c'est-à-dire six semaines au moins avant la séance à laquelle ils devaient être examinés; 11 documents ont été publiés au moins quatre semaines, et 18 au moins deux semaines avant cette séance. Les 26 autres documents ont été publiés moins de deux semaines avant la séance pour des raisons échappant à la volonté du Secrétariat, comme une inscription tardive dans le système de créneaux, une longueur excessive ou une soumission tardive.

46. Pendant la première reprise de sa session en 2013, la Cinquième Commission a examiné 13 documents, dont 10 avaient été soumis pour traitement au Département en temps voulu (77 %). Un document a été publié au moins six semaines avant la séance le concernant; quatre documents ont été publiés au moins quatre semaines, et quatre autres documents au moins deux semaines avant la date des séances auxquelles ils devaient être examinés. Sans doute les quatre documents restants ont-ils été publiés moins de deux semaines avant les séances les concernant, mais ils ont été traités en 22 jours seulement en moyenne, c'est-à-dire en beaucoup moins de temps que les quatre semaines normales, et ceci malgré leur longueur considérable.

47. Pendant la deuxième reprise de sa session en 2013, la Cinquième Commission a examiné 51 documents, dont 48 avaient pu être inscrits dans le système de créneaux mais dont 3 avaient été soumis au Département sans la notification préalable requise. Quarante-quatre des 48 manuscrits (soit 92 %) ont été soumis par leurs auteurs dans les délais prévus. Trente-deux documents (soit 67 %) ont été publiés par le Département au moins six semaines avant les séances les concernant; cinq ont été publiés au moins quatre semaines et cinq au moins deux semaines avant la séance. À cause de leur longueur, les six autres documents ont été publiés moins de deux semaines avant la séance.

48. En 2012, le Département a traité sans retard 97 % des documents soumis dans les délais et ne dépassant pas le nombre maximum de mots prescrit (soit 797 sur 821). Vingt-quatre manuscrits n'ont pu être traités dans les délais normaux, principalement en raison de conflits de priorités pendant les périodes de pointe. De ce fait, 72 % des documents d'avant session publiés à New York ont pu être distribués dans les délais prescrits. La Division de la gestion des conférences de Genève a indiqué avoir traité dans les délais 55 % des rapports du Secrétariat et 28 % des autres rapports, tandis que le Service de la gestion des conférences de Vienne faisait état de taux correspondant à 44 % et 56 % respectivement pour les rapports du Secrétariat et les autres rapports, ce qui marque un progrès considérable par rapport à 2011.

---

<sup>8</sup> Par proportion de documents soumis dans les délais prévus, on entend le pourcentage de manuscrits soumis au Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences par les départements et bureaux auteurs avant la date fixée par le système de créneaux ou à cette date. L'objectif de 90 % a été défini par le Secrétaire général et figure dans le contrat annuel que celui-ci signe avec tous les chefs de département et de bureau.

49. Le Secrétariat a publié sur les sites Web respectifs des comités des sanctions, dans les six langues officielles de l'ONU, les listes de personnes et d'entités soumises à des sanctions par le Conseil de sécurité, notamment celles concernant la Somalie/Érythrée, le Libéria, la République démocratique du Congo, la Côte d'Ivoire, le Soudan, la Libye, la Guinée-Bissau et les comités du Conseil de sécurité créés par les résolutions 1718 (2006) (République populaire démocratique de Corée) et 1737 (2006) (République islamique d'Iran).

50. De plus, conformément aux dispositions du paragraphe 17 de la résolution 2082 (2012) du 17 décembre 2012 du Conseil de sécurité et du paragraphe 17 de la résolution 2083 (2012) adoptée le même jour, les résumés des motifs ayant présidé à l'inscription de personnes ou d'entités sur la liste concernant Al-Qaida et sur celle du Comité créé par la résolution 1988 (2011) doivent être affichés sur le site Web du Conseil de sécurité dans les six langues officielles. Au total, 290 résumés ont été affichés par le Comité des sanctions contre Al-Qaida et 135 par le Comité 1988 (2011), soit plus de 2 550 pages disponibles dans les six langues officielles. Le nombre des personnes et entités inscrites sur ces deux listes a nettement diminué depuis la session de 2012 du Comité des conférences. Les listes restent actives et des noms leur sont sans cesse ajoutés ou en sont retirés.

## **B. Numérisation des documents anciens importants de l'Organisation**

51. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld du Département de l'information et la Bibliothèque de l'Office des Nations Unies à Genève poursuivent leur programme de numérisation, traitement et téléchargement sur le site Web de l'ONU de tous les documents anciens importants de l'Organisation, à savoir les documents des organes délibérants depuis 1946. Le traitement dont il s'agit n'est pas seulement technique, puisqu'il s'agit aussi de créer des métadonnées pour ces documents.

52. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld a achevé la numérisation des documents officiels de l'Assemblée générale de la première à la quarante-septième session en anglais, français et espagnol, permettant ainsi de consulter en ligne l'intégralité de la série. La Bibliothèque de Genève achève la numérisation des documents de cette même série en arabe, chinois et russe. La Bibliothèque Dag Hammarskjöld a achevé de numériser et télécharger les comptes rendus des séances plénières de l'Assemblée générale de la première à la dix-huitième session et des vingt et unième, vingt-deuxième, vingt-cinquième, vingt-sixième et vingt-neuvième sessions, soit 23 sessions au total. Tous les autres documents officiels de l'Assemblée, depuis la quarante-deuxième jusqu'à la quarante-septième sessions, ont été numérisés et sont disponibles en ligne sur le Système de diffusion électronique des documents de l'ONU (Sédoc), en anglais, français et espagnol. La Bibliothèque de l'Office des Nations Unies à Genève numérise les documents de la Conférence du désarmement, de la Convention sur l'interdiction de la mise au point, de la fabrication et du stockage des armes bactériologiques (biologiques) ou à toxines et sur leur destruction, du Conseil économique et social et de la Commission des droits de l'homme dans toutes les langues officielles. Au début de 2013, la Bibliothèque Dag Hammarskjöld avait numérisé 257 000 documents (2 453 000 pages) et la Bibliothèque de Genève en avait numérisé 83 000 (1 159 000 pages). Les documents numérisés des organes délibérants, y compris les documents du Conseil de sécurité

de 1946 à 1993, sont disponibles en ligne sur le Sédoc dans les six langues officielles.

53. Il reste encore quelque 3,7 millions de documents anciens importants en attente de numérisation, qui représentent environ 20 % des quelque 17 millions de documents anciens de l'ONU à numériser. On estime qu'au rythme actuel, il faudra encore 20 ans pour achever la numérisation des documents anciens importants par les moyens propres de l'Organisation. Selon des estimations communiquées à titre indicatif par le Département de l'information, le projet consistant à traiter tout le reliquat de documents importants publiés avant la création du Sédoc coûterait 9 millions de dollars. L'inventaire actuel n'est pas définitif et les collections de documents peuvent toujours poser des problèmes imprévus de numérisation.

54. Il y aurait des avantages évidents à transférer l'ensemble de la documentation onusienne sur le Sédoc : non seulement cela faciliterait grandement aux États Membres et au Secrétariat la consultation de documents des organes délibérants qui sont importants pour eux, mais encore les chercheurs, les membres de la société civile et le public en général y auraient accès en quelque endroit qu'ils puissent se trouver.

55. La Section des services de publication du Siège possède les moyens voulus pour numériser les documents, y compris les volumes reliés, sachant qu'il s'agit d'un travail à haute intensité de main-d'œuvre. En mai 2013, le Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences et la Bibliothèque Dag Hammarskjöld ont conjugué leurs ressources pour accélérer le programme de numérisation et mieux répondre à la demande de l'Assemblée générale tendant à mener à bien, à titre prioritaire, le chargement sur le site Web de l'Organisation de tous les documents anciens importants de l'Organisation, dans les six langues officielles (résolution 67/237, sect. IV, par. 23 et 24). À cette fin, et pour mieux employer l'effectif en surnombre de la Section des services de publication du Département (voir la sect. C ci-après), un certain nombre de ses fonctionnaires ont été affectés à la numérisation des documents avant téléchargement.

### **C. Services d'impression et de distribution**

56. Le Département a géré la transition d'un système hybride (offset et numérique) d'impression et de reliure à un système entièrement numérique, comme le prévoyait l'annexe I du projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2012-2013 [A/66/6 (Sect. 2)] établi par le Secrétaire général. La production actuelle des services d'impression du Département est inférieure de près de 90 % à ce qu'elle était en 2009, quand elle se chiffrait à plus de 300 millions de pages. Cette réduction a permis au Département de se doter de matériel d'impression numérique modulable en fonction des besoins, offrant une grande souplesse d'utilisation, parfaitement adapté à la consommation actuelle de documents imprimés des États Membres. Ce matériel est loué.

57. Le fait que le matériel d'impression numérique ait été loué plutôt qu'acheté a permis de reprendre l'impression des documents sans interruption après le passage de l'ouragan Sandy, qui a provoqué, le 29 octobre 2012, une grave inondation des ateliers d'impression situés au 3<sup>e</sup> sous-sol du bâtiment de la pelouse nord. Le matériel d'impression et de reliure et le matériel connexe ont été irrémédiablement endommagés et tous les locaux étaient inutilisables. Conformément aux termes du

contrat de location, du matériel d'impression numérique neuf a été fourni gratuitement à l'Organisation pour remplacer le matériel endommagé. Ces machines ont été installées dans de nouveaux locaux et les services d'impression et de distribution ont pu reprendre en quelques jours seulement.

#### **IV. Questions relatives à la traduction et à l'interprétation**

58. Des négociations présidées par le Sous-Secrétaire général au Département de l'Assemblée générale et de la gestion des conférences ont été conduites en 2011 entre les organismes des Nations Unies et l'Association internationale des interprètes de conférence (AIIC). Elles ont abouti à un accord qui est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2012. Des négociations avec l'Association internationale des traducteurs de conférence (AITC) présidées par le Coordonnateur des services linguistiques de l'Organisation mondiale de la Santé ont été conduites en 2012. Elles ont abouti à un accord qui est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2013. Ces deux accords ont une durée de cinq ans et alignent la rémunération des interprètes et traducteurs recrutés pour de courtes périodes sur celle du personnel permanent. Ils font appel à des mécanismes existants, comme ceux du coefficient d'ajustement et du taux de change officiel des Nations Unies, pour renforcer la prévisibilité et la transparence et faciliter les tâches administratives dans tous les centres de conférence. L'accord avec l'AITC régleme désormais la traduction délocalisée, considérée comme un moyen pratique et avantageux pour les deux parties de produire des traductions de qualité élevée. Les traducteurs travaillant en délocalisé ont accès aux mêmes outils terminologiques et de référence que le personnel travaillant dans les bureaux.

59. Suite à une analyse des concours de recrutement des personnels linguistique qui a été menée en 2010, le Département et la Section des examens et des tests du Bureau de la gestion des ressources humaines ont adopté plusieurs mesures, dont un calendrier de 18 mois à horizon mobile pour les concours, visant à répondre à la nécessité où se trouvent les différents services linguistiques de pouvoir compter sur des concours organisés en temps voulu pour pourvoir les postes laissés vacants par les départs à la retraite ou par des départs imprévus.

60. Le Département a pour politique de continuer de respecter le principe de l'égalité de traitement des six langues officielles. Ses deux principaux moyens de planification de la relève sont un ambitieux programme de contacts avec l'extérieur et l'invitation permanente qu'il a lancée aux personnels linguistiques à renforcer leurs compétences professionnelles par des apprentissages spécialisés. En 2012/13, ce programme a continué de porter principalement sur les lacunes recensées par les fonctionnaires eux-mêmes en consultation avec leur superviseur dans le cadre de l'entretien d'évaluation et de notation. Le programme d'études à l'extérieur, dont New York assure la coordination pour les quatre centres de conférence, fait désormais partie intégrante de la gestion intégrée à l'échelle mondiale. Chaque fois que possible, ces études à l'extérieur donnent lieu à la fourniture d'une assistance pédagogique aux universités partenaires et à des activités de communication. Cette stratégie d'échange de compétences s'est révélée un moyen peu dispendieux de réaliser simultanément des objectifs de formation professionnelle et des objectifs de communication.

61. Le Département a poursuivi et renforcé son partenariat avec le monde universitaire dans le cadre de son programme de coopération avec les universités. La troisième conférence des établissements universitaires ayant signé un mémorandum d'accord avec l'ONU a été accueillie à Shanghai (Chine) par la Shanghai International Studies University en avril 2013. Elle a été l'occasion pour tous les participants d'affiner encore leurs stratégies communes de formation des spécialistes des langues. Pour réduire les coûts de la formation professionnelle, les participants à la conférence ont convenu d'exploiter plus activement les possibilités offertes par l'enseignement à distance, et ils ont procédé à des échanges de bonnes pratiques avec des spécialistes de renommée internationale dans ce domaine. La prochaine conférence aura lieu en 2015 à Saint-Petersbourg (Fédération de Russie).

62. Le Département a continué d'apporter son aide à la création et au renforcement de programmes de formation de traducteurs et d'interprètes en Afrique. À cette fin, un projet africain de formation de traducteurs, d'interprètes de conférence et d'interprètes de service public a été lancé en vue de créer un réseau de centres d'excellence en Afrique. Ces centres offriront des programmes communs de maîtrise destinés à la formation de spécialistes des langues et inspirés par les meilleurs programmes existants. Suite à la première Conférence panafricaine sur la formation d'interprètes de conférence, de traducteurs et d'interprètes de service public, qui s'est tenue à Nairobi en février 2009 et qui a présidé au lancement du projet africain, des programmes pilotes de maîtrise ont été créés dans les universités de Nairobi et Maputo, avec une aide pédagogique fournie par l'ONU, la Commission européenne et le Parlement européen. Le personnel de l'Office des Nations Unies à Nairobi offre environ huit heures de cours de traduction et d'interprétation par semaine aux étudiants de l'Université de Nairobi. Le projet africain est coordonné par la Division des services de conférence de Nairobi; l'Université de Nairobi sert de lien entre le projet africain et le réseau des établissements universitaires qui ont signé un mémorandum d'accord avec le Département.

63. La deuxième Conférence panafricaine sur la formation d'interprètes de conférence, de traducteurs et d'interprètes de service public s'est tenue à Addis-Abeba en mai 2012. Les participants ont discuté du rôle des spécialistes des langues dans la promotion du plurilinguisme et de leur contribution à l'effort de développement et au règlement des conflits sur le continent; de l'importance des langues pour le développement, la paix et la stabilité dans les pays en développement; des difficultés à surmonter pour créer un réseau d'universités offrant des formations en traduction et interprétation et pour mettre en place des maîtrises en traduction et interprétation; et de la recherche de sources de financement fiables garantissant la montée en puissance et la durabilité du projet africain.

64. Parmi les faits nouveaux survenus dans ce domaine, il convient de signaler l'adoption par l'Université panafricaine d'un cursus de traduction et interprétation, ainsi que la décision prise par un groupe d'universités de constituer un réseau de centres d'excellence dans les cinq régions du continent africain en vue d'y former de jeunes traducteurs et interprètes africains. Le Département continue de chercher en Afrique des universités justifiant des qualifications voulues pour recevoir une assistance pédagogique pour la formation de spécialistes des langues et à qui une telle assistance serait utile.

65. Le programme de stages pour étudiants a accueilli 90 stagiaires en 2012 (43 au Siège à New York; 32 à l'Office des Nations Unies à Genève; 5 à l'Office des Nations Unies à Vienne; et 10 à l'Office des Nations Unies à Nairobi), et l'Office des Nations Unies à Vienne a poursuivi son programme de stages pour jeunes professionnels en signant avec 10 stagiaires des contrats-cadres à exécuter sur place. En 2012, les fonctionnaires du Département ont effectué environ 45 missions dans des universités signataires du mémorandum d'accord avec le Département, souvent à la faveur d'un projet d'études à l'extérieur ou de leur congé dans les foyers, afin de rencontrer les enseignants et d'offrir une formation aux étudiants de ces universités. Ils ont consacré un total de 213 jours-personne à l'assistance pédagogique aux universités. Depuis 2007, au moins 30 candidats ont été reçus à des concours de recrutement de personnel linguistique après avoir suivi un stage pour étudiants ou pour jeunes professionnels, et environ 110 anciens stagiaires étudiants ou jeunes professionnels ayant réussi à un examen pour linguistes indépendants peuvent maintenant être recrutés à titre temporaire.

---